

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки, ПО « Reline.
Кассовая система»**

Оглавление

1. Введение
2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО
 - 2.1 Информация о совершенствовании ПО
 - 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО
3. Типовой регламент технической поддержки
 - 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки
 - 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
 - 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
 - 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
 - 3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку
 - 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла
4. Контактная информация правообладателя ПО
 - 4.1 Юридическая информация
 - 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО « Reline. Кассовая система», включая регламент технической поддержки, порядок устранения неисправностей и совершенствования программного продукта.

ПО « Reline. Кассовая система» предназначено для автоматизации операций розничной торговли: оформления продаж и возвратов, учёта товарных остатков, взаимодействия с фискальными регистраторами и формирования управленческой отчётности по магазинам и кассирам.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО « Reline. Кассовая система» поставляется заказчику (пользователю) в формате локального решения — дистрибутив ПО устанавливается на рабочие станции (кассовые терминалы) заказчика. При поставке решения производится первоначальная установка, настройка программы и подключение периферийного оборудования (фискальный регистратор, сканер штрих-кодов), после чего заказчику предоставляются учётные записи пользователей для работы в системе.

Для контроля версий ПО « Reline. Кассовая система» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X — номер мажорной версии, Y — номер минорной версии (сборки).

- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер патча (обновления) для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в квартал; патчи и срочные исправления выпускаются по мере необходимости.

2.1 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в расширении функциональных возможностей ПО «Reline. Кассовая система» производится разработка и выпуск новых модулей или обновление существующих компонентов программы. Эти работы, как правило, проводятся с плановой остановкой ПО на время обновления.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену и объединение файлов дистрибутива. Такие работы требуют полной остановки и последующего перезапуска ПО на кассовом рабочем месте.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает её следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО (Changelog), в котором отражены изменения компонентов программы.
- Обновлённое руководство пользователя (кассира и администратора).

Функционал ПО постоянно расширяется в соответствии с запросами заказчиков и требованиями законодательства (в части работы с фискальным оборудованием).

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО « Reline. Кассовая система», могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое обновление компонентов ПО путём выпуска патч-версии для всех пользователей.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу конкретного пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке заказчик направляет правообладателю ПО запрос на обслуживание. Запрос должен содержать тему, описание проблемы и по возможности снимок экрана (скриншот) с описанием ошибки.

Запросы могут быть следующих видов:

- **Инцидент** — произошедший сбой в ПО у одного пользователя со стороны заказчика.
- **Проблема** — сбой, повлёкший за собой остановку работы или потерю работоспособности программы (например, невозможность проведения чеков).
- **Запрос на обслуживание** — запрос на предоставление информации, консультацию.
- **Запрос на развитие** — запрос на проведение доработок ПО.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги технической поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках действующего договора технической поддержки или сопровождения. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО « Reline. Кассовая система» (невозможность оформить продажу, сбой фискального регистратора и т.п.).

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учёта заявок службы технической поддержки правообладателя ПО « Reline. Кассовая система». Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться следующими каналами связи:

- Отправка запросов по электронной почте.
- Обращение через мессенджеры (Telegram, МАХ) в созданные для этого группы.
- Телефонный звонок на линию технической поддержки.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила: одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- Описание проблемы (что произошло, при каких действиях).

- Скриншот или фото экрана (при наличии).
- Технические детали: версия ПО, модель фискального регистратора, текст сообщения об ошибке (при наличии).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учёта заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе учёта заявок.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Описание предоставляемых услуг и времени решения в рамках поддержки:

№	Услуга	Время предоставления	Средство взаимодействия с заказчиком
1	Консультации пользователей по работе с ПО « Reline. Кассовая система», помощь в решении проблем (поддержка 1-й линии)	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Е-mail, телефон, Telegram
2	Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО, раздел «FAQ»)	Ежеквартально	Е-mail рассылка на ключевых пользователей, размещение на сайте
3	Администрирование справочников и настроек ПО (по заявкам ключевых пользователей)	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Е-mail, Telegram

4	Администрирование пользователей, пользовательских ролей (по заявкам ключевых пользователей)	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	E-mail, Telegram
5	Эскалация вопросов, не относящихся к области компетенции исполнителя (настройка оборудования, сети, ОС)	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	E-mail, Telegram
6	Исправление ошибок в программном коде ПО	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	E-mail, телефон, Telegram
7	Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями заказчика	По согласованию с заказчиком	E-mail, Telegram
8	Дистанционное обучение конечных пользователей работе с ПО	По согласованию с заказчиком	Рассылка документации, удалённый рабочий стол, телефон

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершённым и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос отпала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка (ядро ПО)	Языки программирования, применяемые в разработке ПО « Reline. Кассовая система» (Dart, Flutter)	3
2	Разработка (интеграции)	Работа с драйверами фискального оборудования, протоколы обмена данными	2
3	Тестирование	Опыт разработки тестовых сценариев, функционального и регрессионного тестирования	1

4	Техническая поддержка	Образование высшее техническое, профиль — информационные технологии; навыки работы на первой и второй линии технической поддержки; опытный пользователь ПК с ОС, Windows	2
---	-----------------------	--	---

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ПО « Reline. Кассовая система» — **ООО «Хэдлайн-Ижевск»**

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Информация о юридическом лице компании:

ООО «Хэдлайн-Ижевск»

ИНН 1841037410

КПП 184101001

ОГРН 1131841007210

Юр.Адрес г.Ижевск ул.50 л. Пионерии 18

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** www.hlcompany.ru
- **Телефон:** 8 800 505 6901
- **Email:** help@hlcompany.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 08 :00 до 21:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 426000, Удмуртская республика , г. Ижевск , ул. 50 лет Пионерии, дом, 18, 4 этаж